

АНОТАЦІЯ

У дипломній роботі на тему «Впровадження інноваційних технологій для покращення обслуговування клієнтів на прикладі ПАТ КБ «ПриватБанк» проведене дослідження ринку банківських послуг із подальшим обґрунтуванням управлінської діяльності банку.

У теоретичній частині розглянуті теоретичні основи стимулювання якості роботи управлінського персоналу з клієнтами, розглянуто сутність та особливості управлінської праці, визначено чинники формування якості роботи управлінського персоналу, з'ясовано зміст і значення стимулювання якості роботи управлінського персоналу з клієнтами.

У аналітико-дослідницькій частині проведено аналіз та оцінку діючої практики стимулювання якості роботи управлінського персоналу з клієнтами в Тернопільській філії ПАТ КБ «ПриватБанк», розглянуто характеристика системи менеджменту філії, виявлено механізми стимулювання якості роботи управлінського персоналу в банківській установі, проведено аналізування системи стимулювання якості роботи з клієнтами в організації.

У проектно-рекомендаційній частині наведено та обґрунтовано пропозиції щодо удосконалення механізму стимулювання якості праці управлінського персоналу з клієнтами в Тернопільській філії ПАТ КБ «ПриватБанк». Запропоновано ввести рейтингову систему оплати праці, підвищити ефективність негрошового стимулювання управлінського персоналу, удосконалити методи соціально-психологічного стимулювання роботи управлінського персоналу з клієнтами банківської установи. Обґрунтовано інноваційні пропозиції щодо умов надання кредитів.

Впровадження запропонованих заходів дозволить підприємству отримати економічний ефект 64778 грн

АНОТАЦИЯ

В дипломной работе на тему «Внедрение инновационных технологий для улучшения обслуживания клиентов на примере ПАО КБ «ПриватБанк» проведено исследование рынка банковских услуг с дальнейшим обоснование управленческой деятельности ПАО КБ «ПриватБанк».

В теоретической части рассмотрены такие вопросы: теоретические основы стимулирования качества работы управленческого персонала с клиентами, рассмотрена сущность и особенности управленческого труда, определены факторы формирования качества работы управленческого персонала, определено содержание и значение стимулирования качества работы управленческого персонала с клиентами.

В аналитико-исследовательской части проведены анализ и оценка действующей практики стимулирования качества работы управленческого персонала с клиентами в Тернопольской филии ПАО КБ «ПриватБанк». Рассмотрена характеристика системы менеджмента Тернопольской филии ПАО КБ «ПриватБанк». Обнаружены механизмы стимулирования качества работы управленческого персонала в банковском учреждении. проведено анализирование системы стимулирования качества работы с клиентами в организации.

В проектно-рекомендательной части приведены и обоснованы предложения по поводу усовершенствования механизма стимулирования качества труда управленческого персонала с клиентами в Тернопольском ПАО КБ «ПриватБанк». В частности предложено ввести рейтинговую систему оплаты труда, повысить эффективность нематериального стимулирования управленческого персонала, усовершенствовать методы социально-психологического стимулирования работы управленческого персонала ., Обоснованно инновационные предложения относительно условий предоставления кредитов. Внедрение предложенных мероприятий позволит предприятию получить экономический эффект 64778 грн

ABSTRACT

Master's thesis “Implementation of innovative technologies for improving customer service for example Open Joint Stock Company Commercial Bank “PrivateBank” is a study of the banking market with further justification of administrative activity of OJSC CB "PrivatBank".

In the theoretical part are considered next problems: theoretical basis of stimulating the quality of management personnel with customers, the meaning and characteristics of managerial work. Also there are determined the factors which forms the quality of management personnel, it is found the meaning and significance of stimulating the quality of management personnel with customers.

In the analytical and experimental part is analyzed and evaluated the current practice of stimulating the quality of management personnel with clients in Ternopil branch of OJSC CB "PrivatBank". It is considered the characteristics of management in Ternopil branch of OJSC CB "PrivatBank". The mechanisms of stimulating of the quality of management personnel in the bank are found in the project. Proved the review of the system of stimulation of the quality of customer service in the organization.

In the project and recommendation part is given and justified suggestions for improving the mechanism of stimulation of labor quality of management personnel with clients in Ternopil OJSC CB "PrivatBank". In particular it is proposed to enter a rating system of remuneration, increase the effectiveness of non-monetary stimulating of management personnel, improve methods of the social and psychological work stimulation of management's in banking institutions. Grounded innovative proposals for the terms of credit.

The proposed measures will enable the company to obtain economic benefit

64778 грн